

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

**NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (NISZ)**  
[Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633, Adószám: 10585560-2-44, Bankszámlaszám: 10403239-00027183-00000001] képviseli: Szabó Zoltán Attila vezérigazgató, mint **Megrendelő**, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a

**NETvisor Informatikai és Kommunikációs Zártkörűen működő Részvénytársaság** (székhely: 1119 Budapest, Petzvál József utca 56., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-045730, adószám: 14023059-2-43, számlaszám: 10700024-04684103-51100005, képviseli: dr. Máthé János István vezérigazgató, mint **Vállalkozó**, a továbbiakban: Vállalkozó

Megrendelő és Vállalkozó, a továbbiakban együtt: Felek között alulírott helyen és időpontban az alábbi feltételek szerint:

### Előzmények

- 1) A NISZ Zrt., mint Ajánlatkérő „*Meglévő NET OSS rendszer szoftverekhez (NETvisor PVSR, NETvisor SLA Suite, NETvisor NETinv és NETvisor IP Explorer) gyártói licenckövetés és gyártói terméktámogatás, valamint a NET OSS rendszer szoftvereihez és integrációihoz szállítói terméktámogatás továbbá a NET OSS rendszerhez üzemeltetési és fejlesztési szakértői támogatás biztosítása*” tárgyban a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban Kbt.) alapján nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le (a továbbiakban: közbeszerzési eljárás). A közbeszerzési eljárásban Megrendelő a Vállalkozót nevezte meg az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel felek a jelen vállalkozási szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötik.
- 2) Felek megállapítják, hogy jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a szerződéshez fizikailag nem csatolt közbeszerzési eljárás felhívása, és a további közbeszerzési dokumentumok, valamint Vállalkozó benyújtott ajánlata.
- 3) Vállalkozó, jelen szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy teljes mértékben ismeri és a szerződés teljesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi, elfogadja és betartja a Szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő jogszabályokat, beleértve a hatósági és egyéb előírásokat, az egyébként rá vonatkozó etikai normákat, valamint a Szerződés mellékleteiben foglaltakat, valamint az elszámolások, kifizetések, ellenőrzések eljárási szabályait érintő valamennyi jogszabályt.
- 4) A Felek közötti jogviszony tartalmát a Szerződés és annak mellékletei határozzák meg. A Szerződés fő szövege, valamint mellékletei közötti esetleges ellentmondás esetén a Szerződés 1. számú mellékletének (Műszaki leírás) rendelkezései alkalmazandóak.
- 5) Felek közötti jogvita elbírálásához elsősorban a szerződés rendelkezéseit, valamint a szerződéshez kapcsolódó műszaki melléklet(ek)ben foglaltakat kell figyelembe venni.
- 6) Amennyiben a szerződés és annak mellékletei a Felek közötti vitás kérdésre nem tartalmaz rendelkezést, sorrendben elsősorban Vállalkozó végleges ajánlatában, másodsorban a végleges közbeszerzési dokumentumokban (ideértve a közbeszerzési eljárásban adott kiegészítő tájékoztatást is) foglaltak az irányadóak.
- 7) Felek kijelentik, hogy a Szerződés és mellékletei a közöttük lévő megállapodás valamennyi feltételét

tartalmazzák, így a Szerződésbe és mellékleteibe nem foglalt korábbi megállapodások hatályukat veszítik.

- 8) Felek kijelentik, hogy nem válik a Szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak, továbbá minden olyan szokás és gyakorlat, melyet az adott üzletágban a hasonló jellegű Szerződés alanyai által széles körben ismernek és rendszeresen alkalmaznak.
- 9) A nyertes közös ajánlattevő Vállalkozó kijelenti, hogy jelen Szerződésből eredő kötelezettség teljesítéséért a közös ajánlattevők egyetemleges felelősséget vállalnak.<sup>1</sup>

**1. A szerződés tárgya:**

1.1. Jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli Vállalkozó elvállalja a Megrendelőnél meglévő NET OSS rendszer szoftverekhez (NETvisor PVSR, NETvisor SLA Suite, NETvisor NETinv és NETvisor IP Explorer) gyártói licenckövetés és gyártói termék támogatás, valamint a NET OSS rendszer szoftvereihez és integrációihoz szállítói terméktámogatás továbbá a NET OSS rendszerhez üzemeltetési és fejlesztési szakértői támogatás biztosítását – átalánydíjas szállítói terméktámogatás, és óradíjas szakértői támogatás - biztosítását a jelen Szerződésben, és annak mellékleteiben meghatározottak szerint.

1.2. A szerződés teljesítése érdekében ellátandó elvárt feladatokat, azok részletes feltételeit és a vonatkozó követelményeket, a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

1.3. Vállalkozó jelen Szerződés teljesítéséről úgy köteles gondoskodni, hogy a teljesítés egésze jelen Szerződésben és annak mellékleteiben meghatározott követelményeknek, és a közbeszerzési dokumentumokban, valamint műszaki feltételeknek (1. számú melléklet – Műszaki leírás) megfeleljen.

**2. A szerződés időtartama, hatályba lépése, mennyisége:**

2.1. Felek jelen szerződést határozott időre, annak hatályba lépésétől 2018. december 31. napjáig tartó időtartamra kötik.

2.2. A jelen szerződés szerint nyújtandó gyártói szoftverkövetés és hozzá kapcsolódó gyártói terméktámogatást, valamint átalánydíjas szállítói terméktámogatást Vállalkozónak 2018. december 31-ig kell biztosítania.

2.3. Jelen szerződés alapján Megrendelő szállítói terméktámogatás igénybevételére jogosult, ennek keretében havi átalánydíjas szállítói terméktámogatás igénybevételére jogosult a 2.1 pontban megjelölt határidőig, továbbá 1920 óra óradíjas szakértői támogatás igénybevételére jogosult. Jelen szerződés alapján a jelen szerződés szerint nyújtandó óradíjas szakértői támogatást Vállalkozónak a szakértői órakeret kimerüléséig, legkésőbb azonban 2018. december 31-ig kell biztosítania. Megrendelő köteles a jelen szerződés szerint rendelkezésre álló teljes órakeretet lehívni 2018. november 30-ig.

2.4. Vállalkozó köteles a szerződés hatályba lépésétől számított 5 munkanapon belül Megrendelő részére átadni, a Megrendelő nevére kiállított, az 1. számú melléklet (műszaki leírás) 1. pontjában meghatározott szolgáltatások (NET OSS rendszer szoftvereihez gyártói licenckövetés és hozzá kapcsolódó gyártói terméktámogatást) 2018. december 31. napjáig történő igénybevételére való

<sup>1</sup> A bekezdés (Előzmények 9. pontja) abban az esetben válik a Szerződés részévé, amennyiben a Szerződést Vállalkozó közös ajánlattevőként valósítja meg.

jogosultságot hitelt érdemlően igazoló cégszerűen aláírt dokumentumot (gyártói támogatás igénybevételére jogosító igazolást). A gyártó által 2018. december 31-ig kiadott frissítések igénybevételére való jogosultságot igazoló dokumentumot (gyártói támogatás igénybevételére jogosító igazolást) a frissítés kiadását követő 5 munkanapon belül köteles átadni Megrendelő részére.

2.5. Jelen szerződés hatályba lépésének feltétele a szerződés mindkét fél általi aláírása és a *közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről* szóló 320/2015. (X. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 320/2015. Korm. rendelet) 13. § (2) bekezdésének megfelelően a 320/2015. Korm. rendelet 13. § (1) bekezdés a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvány (továbbiakban: záró tanúsítvány) kiadása.

2.6. A 320/2015. Korm. rendelet 13. § (3) bekezdése szerinti esetben a szerződés a záró tanúsítvány hiányában is hatályba lép a 320/2015. Korm. rendelet 13. § (1) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő napon. Megrendelő haladéktalanul köteles Vállalkozót tájékoztatni a jelen pontban meghatározott feltételek teljesüléséről.

3. **A teljesítés helye:** 1148 Budapest, Róna u. 54-56.

4. **A teljesítés módja**

4.1. Vállalkozó teljesítése keretében az 1. számú mellékletben (műszaki leírás) meghatározott szolgáltatásokat nyújtja Megrendelő részére a szerződés 2. pontjában meghatározott határidőig, illetve a 2.3 pontban meghatározott mennyiségben. Vállalkozó a szolgáltatások igénybevételéhez köteles átadni továbbá a 2.4 pont szerinti határidőben, az ott meghatározott gyártói támogatás igénybevételére jogosító igazolást is.

4.2. Vállalkozó a szerződés keretében szállított szolgáltatással biztosítania kell a szerződés megkötését követően haladéktalanul 2018. december 31-ig minden olyan szolgáltatást (pl. szoftverfrissítés), amelyek szükségesek ahhoz, hogy az 1. számú melléklet (Műszaki leírás) 1. pontja szerinti feladatok jogszerűen, szerződésszerűen és műszakilag teljes körűen megtörténhessenek.

4.3. Vállalkozó továbbá telefonos támogatás nyújtására köteles közép-európai idő szerint reggel 7 és délután 19 óra között hétköznapokon, a munkaszüneti napok kivételével. Megrendelő a technikai támogatási személyzetének legfeljebb öt tagját feljogosíthatja arra, hogy a telefonos támogatási kérélmeket továbbítsa a Vállalkozó felé.

4.4. Az óradíjas szakértői támogatás igénybevétele Megrendelő részéről, Megrendelő egyedi igényei alapján, a szakértői munkák elvégzéséhez szükséges időigény (órában) és a teljesítési határidő előzetes egyeztetését és az ügyfélszolgálaton történő bejelentést követően történik a szerződés 1. számú melléklet 2.2. pontjában meghatározottak szerint.

A havidíjas szállítói támogatás igénybevétele: a műszaki leírás 2.1.1. pontja szerinti feladatokra Megrendelő részéről, Megrendelő egyedi igényei alapján a teljesítési határidő előzetes egyeztetését és az ügyfélszolgálaton vagy a ticketing rendszeren keresztül történő bejelentést követően.

4.5. **Ügyfélszolgálat biztosítása:**

A Vállalkozó a vállalkozási díj ellenében ügyfélszolgálatot biztosít Megrendelő részére. Az Ügyfélszolgálaton keresztül Vállalkozó lehetővé teszi a Megrendelő számára a hibabejelentések és szakértői igények benyújtását:

- Telefon: +36 1 8029092
- Email: noc@netvisor.hu

- az 1. számú melléklet 3. pontjának kritériumai szerint működő elektronikus ticketing rendszer elérése: <https://pims.netvisor.hu:8443/browse/NISZSUPP>,
- Az ügyfélszolgálat időszaka: Munkanapokon 7:00-19:00 között. A hiba/igénybejelentést telefonon történt bejelentés esetén 4 munkaórán belül írásban meg kell erősíteni. Vállalkozónak a bejelentett hibákat és szakértői szolgáltatási igényeket elektronikus hibakezelő rendszerben kell kezelnie.

4.6. A hiba/igénybejelentésről – a műszaki leírás 3. pontjával, valamint a fejlesztési szakértői terület támogatása esetében a műszaki leírás 2.2 pontjával összhangban - elektronikus munkalapot kell felvenni, melynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- hibát/igényt bejelentő/fogadó személy(ek) neve, beosztása, kapcsolattartási adatai,
- meghibásodott/bejelentéssel érintett, rendszer azonosító adatai,
- észlelt hibajelenség/igény leírása.

4.7. A hibák minősítése:

A hibákat Megrendelő minősíti. A hibabejelentés a hiba minősítésével válik a Vállalkozó által befogadottá. Egy adott hiba minősítésének felülvizsgálatát, az időközben ismertté vált új információk vagy vizsgálati eredmények alapján, mind a Megrendelő, mind a Vállalkozó kezdeményezheti.

4.8. Hibakategóriák

**Kritikus hiba (S1):** A NETOSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amelyre megkerülő megoldást nem tud ajánlani a Vállalkozó, és amely a Megrendelő normális üzletmenetét jelentős mértékben akadályozná (példa: a funkciót biztosító modulok működése leáll, adatvesztés fordul elő; a rendszer működése a használhatatlanságig lelassul; a rendszer a teszt alatt többször leáll vagy újraindul).

**Súlyos hiba (S2):** A NETOSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amely a Megrendelő normális üzletmenetét megnehezítené, késleltetné (példa: üzleti műveletek végrehajtás nem működik).

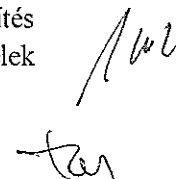
**Egyéb hiba (S3):** A NETOSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amely a Megrendelő normális üzletmenetét lényegesen nem befolyásolja. Ide tartoznak az olyan hibák, amelyek egyes felhasználói funkciók használatát megnehezítik, de az üzletmenetet alapvetően nem akadályozzák, továbbá minden nem kritikus vagy súlyos besorolású hiba (példa: egy felirat hibásan jelenik meg a képernyőn).

4.9. SLA – Garantált hibaelhárítási idők súlyossági szintek szerint:

Súlyossági szintek	Válaszidő	Megoldási idők	
		Adathiba esetén	Funkcionális hiba esetén
S1	2 óra	4 óra	20 óra
S2	4 óra	8 óra	30 óra
S3	10 óra	30 óra	Ajánlatkérővel egyeztetve

*Handwritten marks:*  
 A vertical scribble on the right side of the page.  
 The letters "tu" written at the bottom right corner.

- 4.10. A bejelentett hibák javításáról/igények kezeléséről elektronikus munkalap (hibajegy) készül, ahol Vállalkozó rögzíti a hibajavítással/igények kezelésével kapcsolatos elvégzett feladatokat.
- 4.11. A hibajavítások sikeres elvégzését és a fejlesztési területet támogatófeladatok esetében az igények kezelésének sikeres lezárását Megrendelő tesztlejegyzőkönyv aláírásával igazolja. Az üzemeltetési területet támogató feladatok teljesítéséhez nem szükséges tesztlejegyzőkönyv rögzítése, ezt az elektronikus jegy exportálása helyettesíti.
- 4.12. Vállalkozó a tárgy hónapot követő hónap 5. napjáig köteles Megrendelőnek megküldeni:
- az elektronikus munkalapokról készült összesítőt a tárgy hónapban elvégzett feladatokról. Az összesítő kötelező mellékletét képezik a 4.11. pont szerinti aláírt tesztlejegyzőkönyvek.
  - a jelen szerződés 5. számú mellékletében meghatározott tartalmú jelentést (továbbiakban: Jelentés)
- Megrendelő az átvett listát és Jelentést 5 munkanapon belül megvizsgálja, és nyilatkozik annak elfogadásáról, vagy az okok megadásával az elfogadás megtagadásáról. A Megrendelő a Jelentés elfogadását megtagadhatja, abban az esetben is ha ez nem felel meg jelen szerződés 5. számú mellékletében meghatározott tartalmi követelményeknek.
- 4.13. Vállalkozónak a Jelentést Megrendelő észrevételeire tekintettel Megrendelő által megadott határidőre kell kijavítania. A javított Jelentés átvételére a 4.12., valamint jelen pont rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- 4.14. A számla ellenértékének kiegyenlítése a Kbt. 135. § (1), valamint (5) és (6) bekezdéseinek megfelelően, a Ptk. 6:130. § (1) és (2) bekezdés előírásaira figyelemmel az alábbiak szerint történik:
- a) Megrendelő a Jelentés elfogadását követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül köteles kiállítani teljesítést igazoló bizonylatot a tárgyhavi a szállítói terméktámogatásról, azaz az átalánydíjas szállítói terméktámogatás időarányos díjáról, és az igazoltan teljesített óradíjas szakértői támogatás díjáról. A TIB mellékletet a 4.12. pont szerinti jelentés. (A teljesítést igazoló bizonylat mintáját jelen szerződés 3. számú melléklete tartalmazza.)
  - b) megrendelő a szerződés 2.4. pontjában meghatározott dokumentum (gyártói támogatás igénybevételére jogosító igazolás) átvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül köteles kiállítani a gyártói szoftverkövetés és gyártói termék támogatás díjának leszámolására jogosító teljesítést igazoló bizonylatot. (A teljesítést igazoló bizonylat mintáját jelen szerződés 3. számú melléklete tartalmazza.) A TIB melléklete a gyártói támogatás igénybevételére jogosító igazolás, vagy az annak átvételét igazoló dokumentum.
- 4.15. Megrendelő a teljesítést igazoló bizonylat kiállítását mindaddig megtagadhatja, míg Vállalkozó a teljesítést igazoló bizonylat kiállításához szükséges, gyártói támogatás igénybevételét hitelt érdemlően igazoló dokumentumot nem adja át Megrendelő részére.
- 4.16. Felek kijelentik, hogy az teljesítés szabályait közösen, a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének figyelembevételével állapították meg.
- 4.17. Amennyiben a szerződés teljesítése során Vállalkozó számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható elhúzódásáról és okairól. Az értesítés megküldése nem zárja ki jelen szerződés 9. pontjában (kötbér) foglaltak alkalmazását. Felek



kijelentik, hogy minden esetben – még akkor is, ha az akadályt a másik Félnek a közlés nélkül is ismernie kellett – kötelesek egymást írásban értesíteni, ha a Szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik.

- 4.18. A Vállalkozó kijelenti, hogy – szerződés teljes időtartama alatt – a Szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges szakértelemmel, jogosultságokkal és kellő szabad kapacitással rendelkezik, így a Szerződésben meghatározott feladatok teljesítésére képes.
- 4.19. Vállalkozó felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfeleléséért, szakszerűségéért, szerződésszerűségéért és teljes körűségéért. A Vállalkozó köteles a tevékenységét a tőle elvárható legnagyobb gondossággal végezni.
- 4.20. A Vállalkozó a Ptk. 6:142. § szerint felel minden olyan kárért, amely a jelen Szerződésben, vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségének megszegéséből ered.
- 4.21. Bármely, nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényéről, amelyek Megrendelőt a szerződésszegés következményeként megilletik. Megrendelőnek az átvétel során nem kell vizsgálnia azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, illetőleg, amelyekre jótállás vonatkozik.
- 4.22. Vállalkozó tevékenységéért önálló felelősséggel tartozik, a szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott bármely esetleges kárért a Ptk. vonatkozó szabályai szerint tartozik felelősséggel.
- 4.23. Vállalkozó elismeri, hogy úgy felel az Szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottai magatartásáért és cselekményeiért, mintha azok a Vállalkozó magatartásai vagy cselekedetei lettek volna.
- 4.24. Vállalkozó a polgári jog szabályai szerint felel minden olyan késedelemért, hibáért, hiányosságért, ill. kárért, amely abból ered, hogy feladatait nem a megfelelő határidőben, nem az adott helyzetben elvárható módon, hibásan, hiányosan vagy szakmailag nem megalapozottan, illetve a Megrendelő utasításai ellenére vagy nem a feladat kitűzésére irányadó dokumentumokban foglaltak szerint teljesíti.
- 4.25. Megrendelő köteles biztosítani Vállalkozó szakembereinek a teljesítés helyén történő munkavégzést a teljesítéshez szükséges mértékig és időtartamban. Megrendelő köteles biztosítani Vállalkozó jelen szerződés teljesítésében közreműködő szakemberei részére a teljesítés helyére történő belépést és az ott történő munkavégzést.
- 4.26. Megrendelő előzetes egyeztetést követően biztosítja Vállalkozó szakemberei számára a munkaidőn túli, valamint a hétvégén történő munkavégzést.

## **5. MEGRENDELŐ ÉS VÁLLALKOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

- 5.1. Megrendelő a jelen szerződésben és annak mellékleteiben meghatározottak szerződésszerű teljesítése esetén a jelen szerződésben meghatározottak szerint a szerződés 7. pontjában meghatározottak szerinti díj Vállalkozó részére történő megfizetésére köteles.

- 5.2. Megrendelő ésszerű határidőben köteles biztosítani a Szerződés teljesítéséhez, a Megrendelő által szolgáltatandó minden szükséges adatot, információt, vagy más a szerződés teljesítésével közvetlen összefüggő feltételt.
- 5.3. Megrendelő jelen szerződés teljesítése során biztosítja a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott eszközeihez, rendszereihez Vállalkozó számára a hozzáférést jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig.
- 5.4. Megrendelő – minden szükséges, előzetesen egyeztetett esetben, a teljesítéshez szükséges mértékben – lehetővé teszi Vállalkozó képviselőinek belépését a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott helyszínekre.
- 5.5. A Megrendelő, illetve az általa kijelölt szervezet vagy személy, a Vállalkozó tevékenységét és munkavégzését mindenféle korlátozás nélkül bármikor jogosult ellenőrizni.
- 5.6. Megrendelő feladata házi rendjének, és Vállalkozó helyszínen dolgozó munkatársaira vonatkozó rendeleteinek (rendészeti, munkavédelmi, tűzrendészeti, stb.) ismertetése Vállalkozóval.
- 5.7. Megrendelő bármilyen, a szerződés teljesítésével kapcsolatos információt bekérhet a Vállalkozótól, és jogosult azokat ellenőrizni.
- 5.8. Megrendelő jogosult a Vállalkozót jelen Szerződés keretein belül utasítani.

## VÁLLALKOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 5.9. Vállalkozó köteles a jelen szerződésben és annak mellékleteiben meghatározott feladatokat teljesíteni.
- 5.10. Vállalkozó teljesítésében köteles közreműködni az a szakember, aki a közbeszerzési eljárásban értékelési szempontként lett megjelölve (4. számú melléklet 2. pont).<sup>2</sup>
- 5.11. Vállalkozó által a közbeszerzési eljárás során bemutatott szakember bevonásától nem lehet eltekinteni, ha az adott személy igénybevétele a közbeszerzési eljárásban az értékelésekor meghatározó körülménynek minősült. Ilyen esetben csak a jogutódlás olyan eseteiben változhat a bevont szervezet, ha az új szervezet az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény - különös tekintettel a Kbt. 76. § (3) bekezdés b) pontja szerinti esetben az értékelt személyi állomány - tekintetében az eljárásban bemutatott szervezet jogutódjának tekinthető. Az értékeléskor meghatározó szakember személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra. A hozzájárulás iránti igényt írásban a tervezett bevonás előtt legalább 15 nappal kell bejelenteni. A hozzájárulás megkérése során Vállalkozónak igazolnia kell jelen pont szerinti elvárások teljesülését.<sup>3</sup>
- 5.12. Vállalkozó teljesítésében köteles közreműködni az olyan szervezet vagy szakember (a továbbiakban: szakember), aki a közbeszerzési eljárásban részt vett Vállalkozó alkalmasságának igazolásában kivéve, ha Vállalkozó e szakember nélkül vagy a helyette bevont új szakemberrel is

<sup>2</sup> Csak abban az esetben értelmezendő a szerződés részeként, ha a Kbt. szerinti eset fennáll.

<sup>3</sup> Csak abban az esetben értelmezendő a szerződés részeként, ha a Kbt. szerinti eset fennáll.

megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban az adott szakemberrel együtt felelt meg.

- 5.13. Vállalkozó által megnevezett a szerződés megkötésekor ismert alvállalkozók, mint teljesítési segédek jelen szerződés 4. számú mellékletében kerültek felsorolásra <sup>4</sup>.
- 5.14. Vállalkozó jogosult jelen szerződés teljesítésébe a jelen szerződés 4. számú mellékletében nevesített alvállalkozókon felül további alvállalkozókat bevonni az 5.11. pont előírása betartása mellett. További alvállalkozó teljesítésbe történő bevonásáról Vállalkozó legkésőbb az alvállalkozó teljesítésbe való közreműködése megkezdése előtt 3 munkanappal köteles Megrendelőt tájékoztatni (alvállalkozó nevének, székhelyének vagy lakcímének és az alvállalkozó által a szerződés teljesítése során ellátandó feladatnak a megadásával) és egyidejűleg köteles arról nyilatkozni, hogy a teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozó nem áll a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.
- 5.15. Vállalkozó haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni, ha alvállalkozója a szerződés teljesítésében már nem vesz részt. A bejelentésben meg kell adni az alvállalkozó nevét, székhelyét (lakcímét), valamint az alvállalkozó teljesítésben való közreműködése befejezésének az időpontját.
- 5.16. A jelen szerződés 4. számú mellékletének 1) pontjában megnevezett alvállalkozó szerződés teljesítésében való közreműködése megszűnése esetén Vállalkozó az 5.15. pont szerinti a bejelentésével együtt köteles benyújtani azokat a dokumentumokat is, melyek igazolják, hogy Vállalkozó továbbra is megfelel a közbeszerzési eljárásban előírt azon alkalmassági minimumkövetelménynek, amelynek azzal az alvállalkozóval együtt felelt meg, akinek a szerződés teljesítésében való közreműködése megszűnt. Amennyiben az előzőek szerinti alkalmassági minimum követelményeknek Vállalkozó új alvállalkozó bevonásával felelt meg, a bejelentésében az 5.14. pont szerinti adatokat is meg kell adnia.<sup>5,6</sup>
- 5.17. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szerződés teljesítésében közreműködő alvállalkozókban bekövetkező, jelen (5) pontban szabályozott változások nem igényelnek szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni.
- 5.18. Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott feladatokat (pl. szoftvertámogatás) magyar nyelven teljesíti.
- 5.19. A Vállalkozó vállalja, hogy tevékenységéről és az ügyek állásáról a Megrendelőt folyamatosan, szóban és írásban egyaránt, a Megrendelővel egyeztetett formában tájékoztatja.
- 5.20. Amennyiben Megrendelő elmulasztja valamely kötelezettsége teljesítését, Vállalkozó tájékoztatja Megrendelőt a mulasztásnak a munkára gyakorolt előrelátható hatásairól.
- 5.21. Vállalkozó a Szerződés megkötésekor átadja Megrendelő részére a Szerződés teljesítése során a teljesítés helyére beléptetendők névsorát (név, anyja neve, születési hely, idő, személyi igazolvány száma), a Szerződés teljesítése során a névsorban bekövetkező esetleges változásról haladéktalanul értesíti Megrendelőt. A kérelemhez Vállalkozónak nyilatkozatot kell csatolnia, melyben felelősséget vállal a névsorban szereplő beléptetendő személyekért. A beléptetés

<sup>4</sup> A végleges szerződés tartalmazza nyertes ajánlattevő ajánlata, illetve a szerződés megkötésének időpontjában tett nyilatkozata szerint.

<sup>5</sup> Csak abban az esetben értelmezendő a szerződés részeként, ha a Kbt. 65. § (9) bekezdése szerinti eset fennáll.

<sup>6</sup> A szerződés 5.10.-5.16. pontjai a szerződés teljesítéséhez igazodóan értelmezendő és teljesítendő.



esetleges megtagadása esetén Vállalkozó mentesül a munka elmaradásából eredő minden következmény alól. Vállalkozó a tervezett munkavégzés megkezdése előtt 2 munkanappal írásban jelezni köteles Megrendelő kapcsolattartójának a munkavégzést teljesítő személyek nevét.

- 5.22. Vállalkozó a teljesítés során Megrendelő informatikai biztonsági előírásait köteles betartani. Az erre vonatkozó előírásokat Megrendelő a szerződés hatályba lépését követő 5 munkanapon belül átadja Vállalkozónak.
- 5.23. Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során köteles betartania a Megrendelő által Vállalkozó részére ismertetett, telephelyére vonatkozó baleset-, tűz-, vagyon- és munkavédelmi előírásokat.
- 5.24. Vállalkozó képviselőjében eljáró szakértők, a megbízással összefüggő feladataikat a legjobb szakmai tudásukkal látják el.
- 5.25. Vállalkozó köteles foglalkoztatottainak büntetlen előéletét szavatolni, és ezt a Megrendelő külön kérésére hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.
- 5.26. Vállalkozó a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt köteles tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és köteles Megrendelőt haladéktalanul értesíteni ha
- Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés *k*) pont *kb*) alpontjában meghatározott valamely feltétel vagy
  - Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés *k*) pont *kb*) alpontjában meghatározott valamely feltétel.
- 5.27. A külföldi adóilletőségű Vállalkozó köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.<sup>7</sup>

## 6. A fizetendő ellenérték

6.1. Vállalkozót a jelen szerződés alapján megillető ellenérték:

Értékelési szempont szerinti tartalmi elemek:

**Ellenszolgáltatás összege: nettó 129 577 192 Ft, azaz nettó százhuszonkilencmillió-ötszázhetvenhétezer-százkilencvenkettő forint**

**SLA elvárás: a kritikus hibák vállalt megoldási ideje: 4 (négy) óra**

- gyártói terméktámogatás 70 057 192,- Ft + ÁFA, azaz hetvenmillió-ötvenhétezer-százkilencvenkettő forint + általános forgalmi adó,
- szállítói támogatás 29 760 000,- Ft + ÁFA, azaz huszonkilencmillió-hétszázhatvanezer forint + általános forgalmi adó.

A szállítói terméktámogatás díja a szerződés hatályba lépésétől havonta időarányosan kerül leszámításra, szükség esetén törthónap figyelembe vételével. Vállalkozó minden bejelentett hibát köteles elhárítani.

- üzemeltetői és fejlesztői szakértői óradíjak (1920 óra): 29 760 000,- Ft, + ÁFA azaz huszonkilencmillió-hétszázhatvanezer forint + általános forgalmi adó

<sup>7</sup> Adott esetben 7. számú mellékletként csatolandó a szerződéshez a meghatalmazás.

- 4) a szállítói terméktámogatás és óradíjas üzemeltetési és fejlesztési szakértői szolgáltatás díja (2. és 3. pont összege) összesen: 59 520 000,- Ft + ÁFA, azaz ötvenkilencmillió-ötszázhuszezer forint + általános forgalmi adó.

6.2. Felek rögzítik, hogy az Áfa mértékére a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadóak.

6.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a 6.1 pontjában meghatározott díj a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, a jótállás költségét továbbá bármilyen jogátadás ellenértékét magában foglalja, ezért a Vállalkozó jelen szerződés teljesítésével összefüggésben más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, továbbá költségei megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

## 7. Fizetési feltételek

7.1. Vállalkozó(k) a Vállalkozási díjra:

- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdésében foglaltak alapján, a jelen szerződésben meghatározott tartalommal kiegészítve kiállított számla,
- a Megrendelő által aláírt Teljesítést igazoló bizonylat (a továbbiakban: TIB),
- a jelen szerződésben meghatározott egyéb számla mellékletek,
- maradéktalan, Megrendelő központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133) való beküldését követően jogosult(ak).

7.2. Vállalkozó a teljesítést igazoló bizonylat alapján:

- az általános díjas szállítói terméktámogatás időarányos díjáról, és az igazoltan teljesített óradíjas szakértői támogatásról havonta 1 db számla benyújtására jogosult, mely számla összegét meg kell bontani az általános díjas szállítói terméktámogatás időarányos díjára, és az igazoltan teljesített óradíjas üzemeltetési és fejlesztési szakértői támogatás díjára.
- a gyártói szoftverkövetés és gyártói termék támogatás díjáról 1 darab számla benyújtására jogosult.

7.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a számlán szerepeltetni szükséges a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság által megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot,
- a számlá(k)nak meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. § és 169. § szerinti előírásoknak,
- a számlán szerepeltetni szükséges a szállított eszközök, valamint nyújtott szolgáltatások megnevezését, a tevékenység leírását és annak SZJ számát, fizetési határidőként a számla kézhezvételét követő 30 napot,
- a számlán fel kell tüntetni a saját pénzügyi adatokat,
- a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

7.4. Amennyiben Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatban, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi Vállalkozónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újra kezdődik.

7.5. Vállalkozó(k) a számla késedelmes kiegyenlítése esetén a késedelmi időre a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerint jogosult késedelmi kamatra. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés

jogkövetkezménye alól, amennyiben Vállalkozó a számlát nem a 7.1. pontban meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.

- 7.6. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.
- 7.7. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Vállalkozó a számlát nem a szerződésben a számla megküldésére meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.
- 7.8. Megrendelő a számlát kizárólag az Art. 36/A. §-ban foglalt feltételek teljesítése esetén jogosult kifizetni. Az adóigazolás beérkezési határideje a fizetési határidőt megelőző 5. munkanap.
- 7.9. A Szerződés hatálya alatt Vállalkozó(k) a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (a nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkező változásokról 8 (nyolc) naptári napon belül köteles a Megrendelőt írásban értesíteni és hiteles cégkivonatot csatolni.
- 7.10. Vállalkozó nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
- 7.11. Megrendelő jelen szerződéssel kapcsolatban az előleget nem fizet.
- 7.12. Valamennyi, a fizetendő díjjal kapcsolatban Vállalkozó bankjánál felmerülő bankköltség Vállalkozót terheli.

## **8. Felhasználói jogok és jogszavatosság**

- 8.1. Megrendelő a jelen szerződés alapján biztosított szoftver licencekre (beleértve a szoftverek dokumentációját is) a termék gyártója által meghatározott terjedelmű felhasználási jogot szerez.
- 8.2. Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen szerződés szerinti feladatok teljesítésére – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított. Vállalkozó szavatolja továbbá, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely Megrendelőnek a jelen szerződésben meghatározott jogait korlátozná, vagy megakadályozná (jogszavatossági vállalás). Jelen pontban meghatározott felelősségvállalás Vállalkozót jelen szerződés megszűnését követően is terheli. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő - a kártérítési igényének fenntartása és a meghíúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

8.3. Amennyiben harmadik személy Vállalkozónak felróható jogsértésből következően szabadalom, szerzői jog, védjegyoltalom vagy más, szellemi tulajdonjog megsértése miatt, illetve egyéb jogcímen pert indít, Megrendelő köteles Vállalkozót perbe hívni, Vállalkozó pedig köteles a perbehívást elfogadni. Vállalkozó jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Vállalkozó továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Vállalkozó valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.

## 9. Kötőbér

9.1. Amennyiben Vállalkozó jelen szerződésben és mellékleteiben meghatározott kötelezettségét késedelmesen vagy hibásan teljesíti, úgy az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, vagy hibás teljesítés) függően – késedelmi vagy hibás teljesítési kötőbér fizetésére köteles.

9.2. A késedelmi kötőbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötőbér maximális mértéke a kötőbéalap 20 %-a. A késedelmi kötőbér alapja a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó értéke.

A szállítói terméktámogatás esetében a késedelmi kötőbér alapja az adott hónapra eső (tárgyhónapra eső) időarányos díj. Az SLA sértések havonta adódnak össze.

A gyártói szoftverkövetés és gyártói terméktámogatás esetében a késedelmi kötőbér alapja a gyártói szoftverkövetés és gyártói terméktámogatás teljes díja.

SLA sértés esetén a késedelmi kötőbér mértéke:

- kevesebb, mint 4 munkaóra késedelem esetén 30.000 forint/alkalom
- 4 munkaóra és 24 munkaóra közötti késedelem esetén 50.000 forint/alkalom
- 24 munkaóránál több késedelem esetén 100.000 forint/alkalom.

9.3. Vállalkozó hibás teljesítés esetén hibás teljesítési kötőbér fizetésére köteles. A hibásteljesítési kötőbér mértéke a kötőbéalap 20 %-a. A hibás teljesítési kötőbér alapja hibásan teljesített szolgáltatás nettó értéke.

A szállítói terméktámogatás esetén a hibás teljesítési kötőbér alapja az adott hónapra eső (tárgyhónapra eső) időarányos díj. Az SLA sértések havonta adódnak össze.

A gyártói szoftverkövetés és gyártói terméktámogatás esetében a hibás teljesítési kötőbér alapja a gyártói szoftverkövetés és gyártói terméktámogatás teljes díja.

SLA sértés esetén a hibás teljesítési kötőbér mértéke:

- S1 súlyossági szint esetében esetén 200.000 forint/alkalom,
- S2 súlyossági szint esetében esetén 100.000 forint/alkalom,
- S3 súlyossági szint esetében esetén 50.000 forint/alkalom.

Megrendelő a hibás teljesítési kötőbér érvényesítése mellett nem érvényesítheti a szavatossági igényeket.

9.4. Jelen szerződés Vállalkozónak felróható meghiúsulása esetén Vállalkozó meghiúsulási kötőbér fizetésére köteles, melynek mértéke jelen szerződés nettó értékének 25 %-a. Jelen szerződés

meghiúsultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt eláll.

9.5. Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, melynek összegét jogosult a Vállalkozót megillető díjba beszámítani. Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vállalkozási díjból visszatartani.

9.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi illetőleg hibás teljesítési kötbér megfizetése nem mentesíti a teljesítés alól.

## **10. A szerződés módosítása, megszüntetése, megszűnése**

10.1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen megállapodást kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.

10.2. Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

10.3. Megrendelő jelen szerződést Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén, azonnali hatállyal felmondhatja. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

- Vállalkozó jelen szerződésben foglalt valamely kötelezettségét saját érdekkörében felmerült okból, ismételten, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.
- ha a késedelmi kötbér mértéke eléri a maximumot.
- Vállalkozó egy naptári hónapon belül 50 vagy annál több alkalommal 2 munkaóránál több késedelembe esik;
- Vállalkozó egy naptári éven belül 300 vagy annál több alkalommal 2 munkaóránál több késedelembe esik.

10.4. Bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el, vagy, ha a másik fél jogutód nélküli megszűnését határozza el.

10.5. Vállalkozó Megrendelőhöz intézett írásbeli nyilatkozatával Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha Megrendelő jelen szerződésben meghatározott valamely kötelezettségének Vállalkozó erre vonatkozó írásos felszólítása ellenére, az írásbeli felszólításban megadott határidőre nem tesz eleget.

10.6. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani, ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon-, ha

- a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdonosi részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel, vagy

- a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdonosi részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel. (Kbt. 143. § (3) bekezdés a) és b) pont).

10.7. Megrendelő a Kbt. 143. § (2) bekezdésének megfelelően köteles a szerződést felmondani, vagy attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

## 11. Vis Maior

11.1. A Felek nem felelnek azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy megghiúsulás vis maior eredménye.

11.2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior”-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Feleknek nem felróható módon, érdekkörén kívül, Felek részéről elháríthatatlanul következnek be, és amelyek Felek szerződés szerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik a szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények a jelen szerződés hatályba lépését követően jönnek létre és az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak és nem voltak elháríthatóak, így különösen:

- természeti katasztrófák (villámcsapás, földrengés, árvíz, hurrikán, stb.);
- tűz, robbanás, járvány, karantén korlátozások;
- radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
- háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
- sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
- zendülés, rendzavarás, zavargások.

11.3. A vis maioroknak közvetlen összefüggésben kell állnia az arra hivatkozó Fél tevékenységével, mely összefüggést az arra hivatkozó Félnak írásban igazolnia szükséges.

11.4. Amennyiben vis maior miatt a szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetők, erről Vállalkozó köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján Felek kötelesek egyeztetni egymással a szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú írásos utasítást nem ad, a Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.

- 11.5. A vis maiorra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior eseménynek a szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.
- 11.6. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől írásban elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

## 12. Kapcsolattartás

- 12.1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői<sup>89</sup>:

Megrendelő részéről:

- Név: Zugonicsné Szabó Dóra
- Beosztás: Csoportkoordinátor
- Mobiltelefon szám: 06-30-199-89-62
- E-mail cím: zugonicsneszabo.dora@nisz.hu

Vállalkozó részéről:

- Név: Schnell György
- Beosztás: vezérigazgató helyettes
- Telefonszám: +36 1- 371 2700
- Mobiltelefon szám: +36 30 203 2456
- E-mail cím: gyorgy.schnell@netvisor.hu

- 12.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személy:

- Név: Kiss-Lajos Zoltán
- Beosztás: Ágazat igazgató
- Telefonszám: 06-1-795-71-50
- Mobiltelefon szám: 06-30-555-22-29
- E-mail cím: Kiss-Lajos.Zoltan@nisz.hu

- 12.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 12.1-12.2. pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos. A kapcsolattartó személyek a szerződésmódosításra nem jogosultak.

- 12.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

<sup>8</sup> A végleges szerződés tartalmazza az adatokat.

<sup>9</sup> A szerződéskötésig kérjük megadni.

- írásban, igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

12.5. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a Vállalkozóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

12.6. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

### 13. Titoktartás

13.1. Vállalkozó vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

13.2. Felek kötelesek jelen szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, adatokat, valamint tényeket bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

13.3. Amennyiben jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Vállalkozónak harmadik személy számára valamely információt kell kiadnia, azt kizárólag Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.

13.4. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnak Vállalkozó által szerződésszerűen igénybe vett Vállalkozók, feltéve, hogy jelen szerződésben való közreműködésük előtt titoktartási nyilatkozatot írnak alá és adnak át Megrendelőnek.

13.5. Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult – választása szerint - a jelen szerződéstől elállni vagy jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

### 14. Záró rendelkezések

14.1. Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat mindenekelőtt békés úton kísérlik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások

*Handwritten signature/initials*



útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére tett tárgyalásaik nem vezettek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

14.2. A Felek közt a szerződés bármely pontjával kapcsolatos vita, nem érintheti Feleknek a szerződés egyéb pontjának teljesítésére vonatkozó kötelezettségét, a határidők betartását.

14.3. Jelen szerződésre a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyv, és a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény rendelkezései az irányadók. A szerződésben nem szabályozott polgári jogi és közbeszerzési jogi kérdésekben a vonatkozó törvényi előírások az irányadók.

14.4. Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.

14.5. Jelen szerződés 5 eredeti példányban készült, melyet a felek elolvastak, megértettek, és mint akaratukkal mindenben egyezőt jóváhagyólag írtak alá.


14.6. Mellékletek:

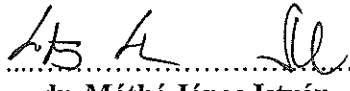
1. számú melléklet: Műszaki leírás (a közbeszerzési eljárás műszaki leírása)
2. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat - minta
3. számú melléklet: Nyilatkozat partner adatairól
4. számú melléklet: Vállalkozó szerződés aláírásakor ismert alvállalkozóinak jegyzéke
5. számú melléklet: Jelentés

14.7. A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 (öt) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melyből három példányt Megrendelő, két példányt Vállalkozó kap.

Budapest, 2018. 05.09. ....

Budapest, 2018. 05.11. ....

  
.....  
**Szabó Zoltán Attila**  
vezérigazgató  
NISZ Zrt.  
Megrendelő

  
.....  
**dr. Máthé János István**  
vezérigazgató  
NETvisor Zrt.  
Vállalkozó

NETvisor Zrt.  
1119 Budapest, Pétzvári József u. 56.  
Tel.: 371-2700, Fax: 204-1664  
Adószám: 14023059-2-43

Záradék:

Jelen szerződés 2.5.-2.6. pontja szerinti hatályba lépés feltétele teljesült, záró tanúsítvány száma: 2017/11/SZ/05735., kelt 2018. 04.09.

# MŰSZAKI LEÍRÁS

## Beszerezés tárgya:

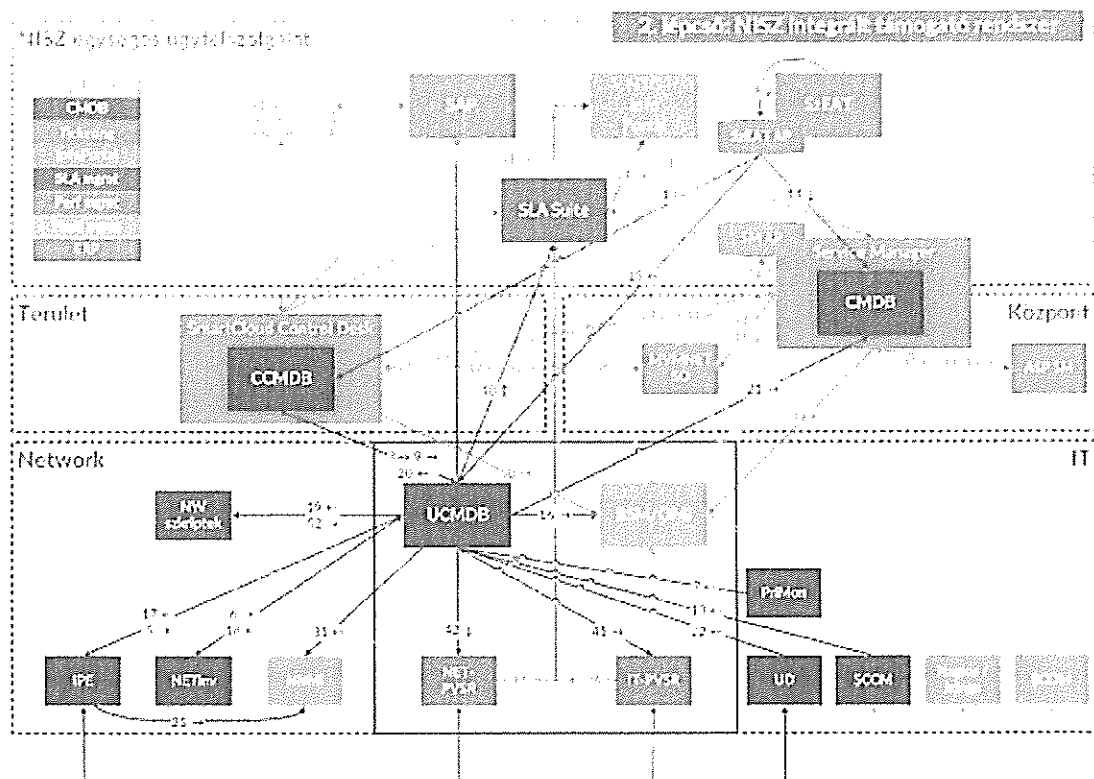
Meglévő NET OSS rendszer szoftverekhez (NETvisor PVSR, NETvisor SLA Suite, NETvisor NETInv és NETvisor IP Explorer) gyártói licenckövetés és gyártói terméktámogatás, valamint a NET OSS rendszer szoftvereihez és integrációihoz szállítói terméktámogatás továbbá a NET OSS rendszerhez üzemeltetési és fejlesztési szakértői támogatás biztosítása.

### 1. NET OSS rendszer szoftvereihez (NETvisor PVSR, NETvisor SLA Suite, NETvisor NETInv és NETvisor IP Explorer) gyártói licenckövetés és a hozzá kapcsolódó gyártói terméktámogatás rendszerelemei

Ajánlatkérő jelen eljárásban a meglévő NETvisor PVSR, NETvisor SLA Suite, NETvisor NETInv és NETvisor IP Explorer licenceire vonatkozó gyártói licenckövetésre és terméktámogatásra kér ajánlatot az alábbiak szerint:

#### 1.1. Meglévő licencek, amelyekhez azonos számú gyártói licenckövetést és gyártói terméktámogatást kell biztosítani:

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiség (db)
SLAS-AC-PM	Performance Data Adaptor Resource Point	120 000
SLAS-EE	SLA-Suite Enterprise Base License	1
SLAS-RL1000	Additional Reporting Licenses for 1000 Service Items	20
SLAS-CC-TIV	IBM Tivoli TRSM Connectivity Feature	1
SLAS-CC-PVSR	SLA Suite PVSR Connectivity Feature	1
NETINV-NI- SRV	NETInv Network Inventory Server	1
NETINV-NI-CU	NETInv Network Inventory további 1 konkurens felhasználóra	11
NETINV-IS	NETInv Integration Server	1
IPE-PE	IP Explorer Professional Edition Server	1
IPE-C-CISCO	IP Explorer Cisco Collector Group (site license)	1
IPE-D-PE-1000	IP Explorer Device License (1000 Devices)	8
IPE-PE-SOAP	IPE Webservice Configuration API	1
SLAS-CC-HPSD	HP OpenView Service Desk Connectivity Feature	1
SLAS-DASH	SLA-S Dashboard	1
SLAS-TEST-INST	SLA-S Test System License	1



1. ábra A leszállítandó termékkel kapcsolatba kerülő, meglévő informatikai rendszerelemek

## 1.2. Gyártói licenckövetés és gyártói terméktámogatás szolgáltatással kapcsolatos elvárások

Az 1.1 pont szerinti szoftvertermékekre vonatkozóan a szolgáltatás biztosítását jogfolytonosan kérjük 2018.12.31. napjáig.

Az egyenértékűség tekintetében a gyártói licenckövetés és gyártói terméktámogatás elvárt tulajdonságai az alábbiak.

### Gyártói licenckövetés szolgáltatás

Amennyiben valamely szoftvertermékre vonatkozóan Ajánlattevő egyenértékű terméket kíván ajánlani, az csak akkor fogadható el, ha be tudja mutatni az 1.1 pontban lévő szoftvertermékek vonatkozásában, az egyenértékű termék gyártója által kiállított igazolást, amiben a gyártó elismeri, hogy a megajánlott termék minden tekintetben megfelel a műszaki leírásban előírtaknak.

### Gyártói támogatás szolgáltatások

- Ügyfélszolgálat biztosítása 3.2. pont szerint.
- Hozzáférés biztosítása a technikai támogatás weboldalhoz.
- Letölthető formában hozzáférés biztosítása a hibajavításokhoz és patch-ekhez.
- Letölthető formában hozzáférés biztosítása az upgrade-khez.
- Teljes funkcionalításban együtt kell működnie a termékkel kapcsolatba kerülő, meglévő (fenti 1. ábrán látható) informatikai rendszerelemekkel.

- Mutassa be azt a folyamatot, hogy kívánja biztosítani a gyártói támogatás szolgáltatás biztosítását az 5. pontban részletezett SLA szerint.

Ajánlattevő a szerződés hatálybalépésétől számított legfeljebb 5 munkanapon belül köteles biztosítani valamennyi aktuális frissítést.

Ajánlattevőnek biztosítani kell 2018.12.31 napjáig az 1.1 pontban szereplő rendszerelemekre vonatkozó frissítéseket Ajánlatkérő számára.

## 2. NET OSS rendszer szoftvereihez és integrációihoz biztosítandó szállítói terméktámogatás

### 2.1. A támogatandó, NET OSS rendszer részét képező szoftverek és integrációk

A NISZ Zrt.-nél kialakításra került Távközlés üzemeltetést támogató rendszer (a továbbiakban NET OSS rendszer) támogatása a gyári és az egyedi fejlesztésű szoftverek, komponensek követési és támogatási szolgáltatására épül. A terméktámogatási feladatokat az ajánlattevőnek az alább felsorolt a NET OSS rendszer részét képező szoftverek és azok integrációi vonatkozásában kell ellátni:

Szoftverek:

- **IBM SmartCloud Control Desk:** service desk és ITIL üzemeltetési folyamatokat támogató rendszer
- **PerformanceVisor:** teljesítményfelügyeleti rendszer
- **SLA Suite:** SLA menedzsment rendszer
- **IP Explorer:** hálózat felderítő rendszer
- **NETinv:** logikai nyilvántartó és kapacitásgazdálkodó rendszer
- **Infoportál:** végfelhasználók által használható web alapú GUI integráció a jelenlegi funkcionalitásának megfelelően (a megoldás az SCCD rendszer WEB szerverét használja).
- **IPDB:** Köznet OSS IP címnyilvántartás.

A jelenleg ismert és a támogatási időszak alatt bevezetésre kerülő rendszerlemek (1. ábra):

- **SCCD-NETinv:** a műszaki nyilvántartásban található S/N információt frissíti
- **SCCD-SPMP:** az SCCD által a támogató rendszerben illetve a hálózatban kezdeményezett változásokéréseket továbbítja az SPMP felé és visszairányítja az ezekre adott válaszokat.
- **SCCD-Infoportál:** az Infoportál felől érkező kéréseket továbbítja az SPMP felé és szinkron módon kommunikálja az ezekre adott választ.
- **SCCD-SLA Suite:** az SLA Suite-be felkonfigurált konnektor modul, mely biztosítja a SCCD jegyek és szolgáltatások lekérdezését.
- **SCCD-IPDB:** a change folyamatok során szükséges IP cím allokációkat végzi.
- **PerformanceVisor-SLA Suite:** SLA Suite PVSR konnektora, mely lehetővé teszi a PerformanceVisor mérések lekérdezését az SLA Suite számára.
- **PerformanceVisor-Infoportál:** Az Infoportál felhasználó jogai alapján elérhetővé teszi a hozzárendelt méréseket a PerformanceVisorban.
- **IP Explorer-NETinv:** a felderített hálózati eszközök rögzítésére a nyilvántartásban.
- **SCCD-HP Service Manager:** ticketing és szolgáltatásmenedzsment folyamatok támogatására.
- **SCCD-FusionR BSS:** értékesítési, létesítési ügykezelés támogatására.
- **SCCD-SAP:** eszköznyilvántartás management.

- **SCCD-SZEAT:** törzsadat kezelés.

### 2.1.1.Szállítói terméktámogatás szolgáltatással kapcsolatos elvárások

3. pont szerint ügyfélszolgálat kapcsolattartás
5. pont szerint SLA
- Gyártói szoftver működésére visszavezethető probléma esetén a hiba elhárításának koordinálása a gyártói támogatási szolgáltatás Ajánlattevő általi igénybevételevel kapott válaszok értelmezését is ide értve.
- Hozzáférés biztosítása online információs adatbázisokhoz (tudásbázis oldalakhoz /knowledge site/ közösségi oldalak).
- Problémák forrásának a felderítése (adatbázis és szoftver finomhangolás, hálózati rendellenességek kimutatása).
- Ajánlatkérő által jelzett felhasználói problémák beazonosítása és érintettség esetén kijavítása, azokra megoldás keresése, javaslatok kidolgozása kerülő megoldásokra, szükség esetén az elfogott megoldás megvalósítása, a probléma súlyossági szintje szerinti elvárt válaszidővel (5. pont szerinti), szakmai konzultáció biztosítása

### 2.1.2.Az átalánydíjas termék támogatás időszaka:

Szerződéskötéstől 2018. december 31-ig.

## 2.2. NET OSS rendszerhez lehívható óradíjas szállítói szakértői szolgáltatások

Ajánlatkérőnek továbbá a műszaki leírás 2.1.1 pontjában felsorolt NET OSS rendszer részét képező szoftverek és integrációk vonatkozásában óradíjas szakértői szolgáltatásként, a NET OSS rendszer szoftverei testre szabásának és integrációi működésének finomhangolásával kapcsolatos feladatokat kell ellátnia 1920 óra mennyiségben.

A munkák elvégzése az ajánlatkérő egyedi igényei és egyedi megrendelése alapján történik. A feladatok Ajánlatkérő üzemeltetési és a támogató rendszerek továbbfejlesztéséért felelős szakterületeitől érkehetnek.

A megrendelés folyamata

- támogatási igény megfogalmazása Ajánlattevő felé (szükség esetén Ajánlattevő bevonásával)
- Ajánlattevő ajánlatot ad feladat elvégzésének időigényére, szükség esetén a megvalósítás pontos módjára (pl.: ütemezésére, elvégzésre kerülő módosítás ismertetése stb.)
- Ajánlatkérő egyezteteti Ajánlatadóval az ajánlatot, szükség esetén Ajánlatadó pontosítja azt.
- Ajánlatkérő megrendelést ad le, melynek tartalmaznia kell;
  - o az igényelt feladat meghatározását,
  - o az egyeztetett, elszámolható óraszámát,
  - o a feladat elvégzésének végső határidejét,
  - o az eredménytermékeket,
  - o a feladat elvégzésének igazolási feltételét (különösen figyelemmel a szükséges dokumentációk frissítésére),
  - o és az eredménytermékek átvételének módját.

Amennyiben a teljesítés során előre nem látható körülmény miatt a megvalósítás bármilyen lényeges elemének változása várható, azt az Ajánlattevőnek haladéktalanul jeleznie kell

Ajánlatkérő felé, aki azt a megrendelés módosításával fogadhatja el.

#### **2.2.1. Üzemeltetési szakértői terület támogatása**

- a) egyes integrációs modulok működésének és a támogatási folyamatoknak igény szerinti finomhangolása
- b) egyéb adat konszolidációs és adatszolgáltatási tevékenységek elvégzésében való részvétel
- c) performancia problémák vizsgálatában való közreműködés
- d) megváltozott üzemeltetési körülményekhez való hangolása a rendszereknek
- e) speciális rendszerbeállítások, konfigurációk, paraméterezések elvégzésében való közreműködés

#### **2.2.2. Fejlesztési szakértői terület támogatása**

A NET OSS rendszerek továbbfejlesztéséért felelős területet támogató feladatok között lehetnek különösen, de nem kizárólagosan:

- a) Módosítások részletes megvalósítási tervének elkészítése, mely szükség esetén tartalmazza
  - rendszertervet,
  - integrációs tervet,
  - tesztelési tervet.
- b) Közreműködik a NETOSS rendszer működése során felmerülő szoftver és felhasználói problémák Ajánlatkérői elhárításában a probléma súlyossági szintje szerinti elvárt válaszidővel.
- c) Gyártói szoftver működésére visszavezethető probléma esetén a hiba elhárításának koordinálása a gyártói támogatási szolgáltatás Ajánlattevő általi igénybevételével kapott válaszok értelmezését is ide értve.
- d) Hozzáférés biztosítása online információs adatbázisokhoz (tudásbázis oldalakhoz /knowledge site/ közösségi oldalak).
- e) Közreműködés a problémák forrásának a felderítésében (adatbázis és szoftver finomhangolás, hálózati rendellenességek kimutatása).
- f) Ajánlatkérő által jelzett felhasználói problémák beazonosítása és érintettség esetén kijavítása, azokra megoldás keresése, javaslatok kidolgozása kerülő megoldásokra, szükség esetén az elfogadott megoldás megvalósítása, a probléma súlyossági szintje szerinti elvárt válaszidővel, szakmai konzultáció biztosítása.
- g) a rendszer egyes komponenseinek igény szerinti tesztre szabása
- h) közreműködés fejlesztést nem igénylő módosítások elvégzésében

Ajánlattevő amennyiben a megrendelés ezt tartalmazza, teszt környezetben biztosítja az megrendelt feladat teljesítésének eredményét, valamint ha a megrendelés tartalmazza, akkor átadja az előírt dokumentumokat.

#### **2.2.3.A szakértői szolgáltatás időszaka:**

Szerződéskötéstől az 1920 óra felhasználásáig, de legkésőbb 2018. december 31-ig.

### 3. Hiba bejelentéssel, szakértői szolgáltatás igény bejelentéssel kapcsolatos követelmények

Ajánlatkérőnek minden esetben szükséges a bejelentését az Ajánlattevő által biztosított elektronikus ticketing rendszerbe rögzíteni kivéve, ha a probléma súlyossága, vagy valamilyen technikai akadály miatt az nem lehetséges. Ha Ajánlatkérő a bejelentést telefonon, vagy emailen teszi meg, akkor Ajánlatadó rögzíti be a bejelentést az elektronikus ticketing rendszerbe.

#### 3.1. Elektronikus ticketing rendszer

Az Ajánlattevőnek rendelkeznie kell elektronikus ticketing rendszerrel, ahol az Ajánlatkérő a feladatokat és a hibákat elektronikus munkalap formájában rögzíteni tudja.

A ticketing rendszernek a bejelentés státuszolását biztosítania kell legalább az alábbiak szerint:

- Folyamatban lévő munkalap, amíg az Ajánlattevő dolgozik azok megoldásán
- Amennyiben a feladatot Ajánlattevő elvégezte, de Ajánlatkérő még nem hagyta jóvá, azt külön státusszal jelezni kell (pl.: ügyfélre vár)
- Amennyiben Ajánlatkérő nem fogadja el a feladat elvégzését, azt a ticketing rendszerben lévő munkalap megjegyzésében jelzi, aminek tényét státuszváltással kell jelezni (pl.: folyamatban).
- A feladat elvégzésének elfogadása esetén a rendszernek ezt a tényt külön státusszal jeleznie kell (pl.: kész)

Az elektronikus ticketing rendszer igénybejelentő felületének legalább a következő kritériumokat kell teljesítenie.

- Webes bejelentkezéskor a felület azonosítsa a bejelentő felhasználót, a szokásos böngésző kliens-alkalmazásokból elérhető webes felületet adjon
- Kizárólag Ajánlatkérő által előzetesen meghatározott kapcsolattartók adatai legyenek rögzítve a rendszerben és azok rendelkezzenek önálló felhasználói fiókkal, a rendszerben végzett minden tevékenységük naplózva legyen
- A felület menürendszerrel támogassa a felhasználót, amelyen a bejelentést elektronikus űrlap segítse
- Az alábbi bejelentési információk legyenek rögzíthetők, ill. generálja automatikusan a rendszer:
  - bejelentő neve és adatai (automatikusan töltődjön authetikáció alapján, kapcsolattartó)
  - projekt/szerződés azonosító (automatikus vagy kiválasztható listából elérhető)
  - bejelentés egyedi azonosítója (automatikusan osztott)
  - érintett támogatórendszerek (kiválasztó listából elérhető)
  - bejelentés tárgya (rövid leírás)
  - bejelentés leírása (részletes leírás)
  - dokumentum mellékletek (csatolt dokumentum és/vagy közös dokumentum megosztó kiszolgáló hivatkozás)
  - fejlesztéstámogatási feladat esetén kért teljesítési határidő
- Az alábbi megvalósításra (műszaki megoldás) vonatkozó információk legyenek a bejelentéshez kapcsolatosan rögzíthetők a fejlesztéstámogatási feladatok kapcsán:
  - hivatkozás a bejelentés egyedi azonosítóra
  - megvalósítási tervezőjének és kivitelezőjének/tesztelőjének neve és adatai (kapcsolattartó)
  - megvalósítási javaslat leírása
  - Ajánlattevői és Ajánlatkérői megvalósítási feladatok listája

- dokumentum mellékletek (csatolt dokumentum és/vagy közös dokumentum megosztó kiszolgáló hivatkozás)
- erőforrásbecslés
- vállalt teljesítési határidő
- Fejlesztéstámogatási feladat esetén legyen alkalmas a becsült erőforrás (terv) és tényleges ráfordítás (tény) munkaórák követésére, összehasonlítására
- A webes igénybejelentő rendszer biztosítson elektronikus kommunikációs naplót az üzenetváltásokhoz és küldjön automatikus email értesítőt a napló bejegyzésekről a bejelentőnek
- A rendszer a bejelentések előrehaladásának folyamati lépéseit kezelje státuszokkal. Különösen a következő esetek megkülönböztetésére legyen alkalmas; új igény, igény befogadva, javaslat kidolgozás alatt, megoldási javaslat kész, megrendelve, folyamatban, kész, tesztelés alatt, sikeres teszt, lezárva, Teljesítés igazolva.
- A bejelentésekről legyen készíthető eseti és rendszeresen ütemezett elektronikus riport, a riportok legyenek elérhetőek és menthetőek az elektronikus ticketing rendszer felületéről.

### 3.2. Ügyfélszolgálat

Ajánlattevő a termék támogatási és szakértői szolgáltatások igénybevételéhez ügyfélszolgálatot köteles biztosítani Ajánlatkérő részére, melynek keretében a bejelentett hibákat és szakértői szolgáltatási igényeket elektronikus hibajegy kezelő rendszerben kell kezelnie. **Az Ügyfélszolgálaton keresztül Ajánlattevő lehetővé teszi az Ajánlatkérő számára a NISZ OSS rendszerrel kapcsolatos szakértő igénybevételére vonatkozó igények benyújtását illetve hibák bejelentését az alábbi módokon:**

1. Telefon (hot-line):
2. Email:
3. Elektronikus ticketing rendszer:

Az ügyfélszolgálat nyitva tartása munkanapokon 7:00- 19:00 (CET) között. Az igénybejelentést telefonon történt bejelentés esetén 4 munkaórán belül Ajánlatkérőnek írásban meg kell erősítenie az elektronikus ticketing rendszerben.

### 4. Havi teljesítésigazolással kapcsolatos elvárások

A megjegyzésben jóváhagyott tételeket az Ajánlattevő lezárja, ily módon a feladatot befejezettnek minősíti.

Az elektronikus ticketing rendszerben lévő, tárgyhónapban befejezett bejelentésekről Ajánlattevő minden hónap 5. munkanapjáig összesítő listát készít, és elektronikusan megküldi Ajánlatkérő felé. Az összesítőnek külön bontva kell tartalmaznia a havi átalánydíjas és az óradíjas szolgáltatásokat. Óradíjas szolgáltatások esetében a felhasznált órák számát bejelentésenként, és havi összesítésben, továbbá üzemeltetés támogatás és fejlesztés támogatás szerinti bontásban kell tartalmazza.

### 5. A NET OSS rendszer működése során felmerülő szoftver és felhasználói problémák pontos behatárolása, elhárítása valamint a gyártókkal való kapcsolattartás (IBM, NETvisor, HP)

Elvárt válaszidők és megoldási idők súlyossági szintek szerint, munkaórában, mind a gyártói terméktámogatás, mind a szállítói termék támogatás esetén:



Súlyossági szintek	Válaszidő	Megoldási idők	
		Adathiba esetén	Funkcionális hiba esetén
S1	2 óra	4 óra	20 óra
S2	4 óra	8 óra	30 óra
S3	10 óra	30 óra	Ajánlatkérővel egyeztetve

#### Súlyossági szintek meghatározása:

**Kritikus hiba: (S1)** Az OSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amelyre megkerülő megoldást nem tud ajánlani az Ajánlattevő, és amely az Ajánlatkérő normális üzletmenetét jelentős mértékben akadályozná (példa: a funkciót biztosító modulok működése leáll, adatvesztés fordul elő; a rendszer működése a használhatatlanságig lelassul; a rendszer a teszt alatt többször leáll vagy újraindul).

**Súlyos hiba: (S2)** Az OSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amely az Ajánlatkérő normális üzletmenetét megnehezítené, késleltetné (példa: üzleti műveletek végrehajtás nem működik).

**Egyéb hiba: (S3)** Az OSS rendszer valamely komponensének olyan hibája, amely az Ajánlatkérő normális üzletmenetét lényegesen nem befolyásolja. Ide tartoznak az olyan hibák, amelyek egyes felhasználói funkciók használatát megnehezítik, de az üzletmenetet alapvetően nem akadályozzák, továbbá minden nem kritikus vagy súlyos besorolású hiba (példa: egy felirat hibásan jelenik meg a képernyőn).



MIE-75913/5

## TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Készült			
Hely:		Dátum:	
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)	
Termék/szolgáltatás megnevezése:			
Szerződés tárgya:			
Szerződés száma:			
Teljesítés igazolás tárgya:			
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma:			
Teljesítés tényleges dátuma:			
Megjegyzés:			

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más ..... ) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakereshető módon megőrizni köteles.

A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):			
<i>a szerződésben meghatározott egyéb devizában</i>	Devizanem:		Érték:
Az elfogadott teljesítésből visszatartott (jóteljesítési) garancia, kötbér (Ft):			

-----  
Szállító képviselője

-----  
Megrendelő képviselője (1)

-----  
Megrendelő képviselője (2)

Ph

Ph



3. sz. melléklet

MIB-75910/A/5

Nyilatkozat Partner adatairól

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): NETvisor Informatikai és Kommunikációs Zrt.		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): NETvisor Zrt.
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzendő):01-10-045730		
Adószám:14023059-2-43		Uniós adószám:HU14023059
Kapcsolattartó adatai		
Név:Ligety László		Beosztás: vezérigazgató helyettes
Telefonszám:+36-1-371-2700		E-mail cím:laszlo.ligety@netvisor.hu
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házsám):1119 Budapest, Petzvál József utca 56.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házsám):u.a.		
Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házsám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házsám):		
Számlavezető bank		
Neve:CIB Bank Zrt.		
Bankszámla száma:10700024-04684103-51100005		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyek sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§ (h)]: Nem	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§ (p,q,)]: Nem	Önszámlázás [áfa tv. 169.§ (l)]: Nem
Fordított adózás [áfa tv. 169.§ (n)]: Nem Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]: Nem	Tevékenység alapján mentes[áfa tv. VI. fejezet]: Nem Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]: Nem	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]: Nem	EVA [2002. évi XLIII. törvény]: Nem

Dátum: 2018. 05. 11. Cégszerű aláírás:

PH

NETvisor Zrt.  
1119 Budapest, Petzvál József u. 56.  
Tél.: 371-2700, Fax: 204-1664  
Adószám: 14023059-2-43

**A szerződés aláírásakor ismert alvállalkozó(k) jegyzéke<sup>10</sup>**

**1. A közbeszerzési eljárásban nevesített alvállalkozó(k):**

Alvállalkozó neve:-

Alvállalkozó székhelye/címe:.....

Alvállalkozó feladata:.....

Azon alkalmassági követelmény megnevezése, melynek igazolásában alvállalkozó részt vett:.....

Vállalkozó a szerződés teljesítésébe köteles bevonni a jelen pontjában megnevezett alvállalkozó(ka)t.<sup>11</sup>

**2. A közbeszerzési eljárásban nevesített értékelési szempontként megjelölt személyek(k):**

a) Alvállalkozó/szakember neve:-

Alvállalkozó/szakember székhelye/címe:.....

Alvállalkozó/szakember feladata:.....

b) Alvállalkozó/szakember neve:.....

Alvállalkozó/szakember székhelye/címe:.....

Alvállalkozó/szakember feladata:.....

Szolgáltató a szerződés teljesítésébe köteles bevonni a jelen pontban megnevezett szakembereket.

**3. A teljesítésbe bevonni kívánt, a közbeszerzési eljárásban nem nevesített alvállalkozók:**

a) Alvállalkozó neve:.....

Alvállalkozó székhelye/címe:.....

Alvállalkozó feladata:.....

b) Alvállalkozó neve:.....

Alvállalkozó székhelye/címe:.....

Alvállalkozó feladata:.....

Nyilatkozom, hogy a jelen pontban nevesített alvállalkozó(k) nem áll(nak) a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.

....., 201. ....

.....

Aláírás

<sup>10</sup> Szerződéskötésig kérjük kitölteni.

<sup>11</sup> Csak abban az esetben lesz a szerződés része, ha a Kbt. 65. § (9) bekezdése szerinti eset fennáll.

### *Jelentés tartalma*

1. A szállítói átalánydíjas terméktámogatási szolgáltatásokkal kapcsolatban a következő adatokat kell a jelentésnek tartalmazni:

- nyitott hibák száma,
- a hónap során megoldott hibaesemények száma,
- részletes statisztika a hónap során keletkezett hibákról,
- legfontosabb idők és időtartamok az egyes hibajegyekre vonatkozóan:
  - bejelentés ideje,
  - visszaigazolás ideje,
  - az elhárítás teljes időtartama,
  - szükséges eskalációs tevékenységek és azok ideje,
  - szükséges állásidők száma és időtartama,
  - részletes probléma leírás,
  - elhárítási tevékenység részletes leírása.

A havi Jelentéseknek tartalmazniuk kell a hibaelhárítási tevékenységre vonatkozó statisztikák alapján az SLA-ban meghatározott követelményeknek való megfelelést, illetve SLA sértés esetén a részletes kimutatást.

2. Az óradíjas szakértői szolgáltatásokkal kapcsolatban az adott hónapban elvégzett feladatok, illetve az ehhez felhasznált munkaórák számát - részletezve a fejlesztési óradíjas szakértői támogatást és az üzemeltetési szakértői támogatást – továbbá a műszaki leírásban előírtakat kell a havi jelentésnek tartalmaznia.